

# Psicologia em Pesquisa

<https://periodicos.ufjf.br/index.php/psicologiaempesquisa>

**Psicoterapia On-line: regulamentação e reflexo nas plataformas de atendimento**

**Online Psychotherapy: regulation and its reflection on psychotherapy platforms**

**Psicoterapia Online: regulación y reflexiones en las plataformas de atención**

Luísa Gianoni Marques<sup>1</sup>, Rafael Fontan Ottolia<sup>2</sup>, Nara Helena Lopes Pereira da Silva<sup>3</sup> & Andrés Eduardo

Aguirre Antúnez<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Universidade de São Paulo. *E-mail*: [lumarques@usp.br](mailto:lumarques@usp.br) *ORCID*: <https://orcid.org/0000-0002-5626-8183>

<sup>2</sup> Universidade de São Paulo. *E-mail*: [rafael.ottolia@usp.br](mailto:rafael.ottolia@usp.br) *ORCID*: <https://orcid.org/0000-0001-6900-4681>

<sup>3</sup> Universidade de São Paulo. *E-mail*: [nara.helena@usp.br](mailto:nara.helena@usp.br) *ORCID*: <https://orcid.org/0000-0001-6183-3709>

<sup>4</sup> Universidade de São Paulo. *E-mail*: [antunez@usp.br](mailto:antunez@usp.br) *ORCID*: <https://orcid.org/0000-0001-5317-4459>

*Informações do Artigo:*

*Luísa Gianoni Marques*  
[lumarques@usp.br](mailto:lumarques@usp.br)

Recebido em: 15/09/2020  
Aceito em: 21/04/2021

**RESUMO**

Na área da telepsicologia, nota-se um aumento da oferta de plataformas de Psicoterapia *on-line*, que visam conectar pacientes a terapeutas. O objetivo deste artigo é apresentar uma análise de nove plataformas brasileiras, em diálogo com normativas internacionais selecionadas através de levantamento bibliográfico. Por meio da observação mediada por computador e da análise de conteúdo, foram organizados 14 aspectos comuns entre as plataformas, permitindo a abordagem de questões sobre perfil, cadastro, indicação, buscadores, preços e pagamentos, testes, definições, segurança, restrições, tipos de atendimento e serviços oferecidos. Discute-se acerca do ambiente *on-line*, dos riscos de segurança, da lógica mercadológica e do domínio ético pertinentes a tal prática.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Psicoterapia; Internet; Serviços on-line.

**ABSTRACT**

In the area of telepsychology, there is an increase in the offer of on-line Psychotherapy platforms, which aim to connect patients and therapists. The purpose of this article is to present an analysis of nine Brazilian platforms, in dialogue with international standards selected through bibliographic research. Through computer-mediated observation and content analysis, 14 common aspects between the platforms were organized, allowing questions about profile, registration, indication, search engines, prices and payments, tests, definitions, security, restrictions, types of care and services offered. It discusses the online environment, security risks, marketing logic and the ethical domain pertinent to such practice.

**KEYWORDS:**

Psychotherapy; Internet; Online services.

**RESUMEN**

En el área de la telepsicología, se incrementa la oferta de plataformas de Psicoterapia *Online*, que tienen como objetivo conectar a los pacientes con los terapeutas. El propósito de este artículo es presentar un análisis de nueve plataformas brasileñas, en diálogo con estándares normativos internacionales seleccionados mediante un relevamiento bibliográfico. A través de la observación mediada por computadora y el análisis de contenido, se organizaron 14 aspectos comunes entre las plataformas, lo que permitió abordar preguntas sobre perfil, registro, indicación, buscadores, precios y pagos, pruebas, definiciones, seguridad, restricciones, tipos de asistencia y servicios ofrecidos. Se discute sobre el entorno *online*, los riesgos de seguridad, la lógica de marketing y el dominio ético pertinentes a dicha práctica.

**PALABRAS CLAVE:**

Psicoterapia; Internet; Servicios *online*.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) evoluíram de modo acelerado no último século, trazendo inúmeras implicações para a vida cotidiana e para a relação do ser humano com o tempo e com a própria subjetividade (da Silva, 2018; Hallberg et al., 2015) – a Internet é o mediador final dessas transformações. A possibilidade de comunicação e informação em tempo real altera a percepção do tempo e do espaço, tornando a vida cada vez mais veloz e interconectada (Machado et al., 2016). As novas tecnologias passam a transmitir também os ideais capitalistas de consumo e formas inéditas de praticidade; as inovações tecnológicas, os novos aplicativos e *softwares* e os nascentes sistemas de inteligência acoplados à Internet assumem a forma de promotores da rapidez, facilidade e conforto para os usuários.

A integração entre as tecnologias de informação e os processos de comunicação tem revolucionado a organização dos sistemas de saúde no mundo. O conceito de *eHealth* surge para caracterizar esta rede e é definido como: “um campo de intersecção emergente entre a informática médica, a saúde pública e *business*, se referindo aos serviços ou informações de saúde possibilitados e ampliados por meio da Internet e suas tecnologias relacionadas” (Eysenbach, 2001, p. 1). A interface entre tecnologias digitais e Psicologia, promove o nascimento do campo da Cyberpsicologia, em uma busca pelas respostas humanas frente às tecnologias (Teske, 2002). Andersson (2016) aponta como implicação desse fenômeno para a Psicologia Clínica a facilidade em obter informações tanto por psicólogos, que adicionam ao seu repertório investigativo profissional as buscas pela Internet; quanto por pacientes ou familiares, que podem acessar rapidamente definições e tratamentos de transtornos mentais. Dessa amálgama emerge homologamente a Telepsicologia como horizonte de sustentação para a prestação de serviços psicológicos à distância (Siqueira, Simon, & Russo, 2014); e, por sua vez, e a partir deste ramo, despontam as psicoterapias veiculadas pela Internet, apresentadas sob diversos nomes como *e-Therapy*, *cyberTherapy* ou Psicoterapias *on-line* (PO). Estas são em geral referidas como modalidades de psicoterapia que se utilizam da Internet como mediadora indispensável entre terapeuta e paciente que se encontram em ambientes físicos diferentes e/ou geograficamente separados, de maneira síncrona ou assíncrona. Todavia, as PO diferem em diversos pontos das modalidades tradicionais de terapia (Machado et al., 2016).

No Brasil, essa prática foi tornada possível a partir da liberação, na década de 1990, das importações de *software* e *hardware*, que permitiram a disseminação simultânea e crescente de computadores e Internet para a população geral (Fortim & Cosentino, 2007; Leitão, 2003). Por mais que seja um fenômeno relativamente recente, são muito escassas as pesquisas nacionais vinculadas (Rodrigues & Tavares, 2016). Mesmo os poucos estudos acerca da entrada da Internet na atuação clínica psicológica apresentam resultados ainda contraditórios e inconclusivos (Machado et al., 2016). Essa presença diminuta de desenvolvimentos acadêmicos sobre as PO, sobretudo no cenário brasileiro, acaba por refletir uma regulamentação de sua prática carente de bases ético-científicas por parte do Conselho Federal de Psicologia.

Em 2012 foi outorgada pelo CFP uma portaria sobre o exercício das PO, que permitiu a utilização dos meios tecnológicos de comunicação à distância apenas para serviços psicológicos pontuais e atendimentos

psicoterapêuticos exclusivamente experimentais que seguissem cadastramento adequado de sites junto aos respectivos Conselhos Regionais de Psicologia (CRP) e restrições éticas específicas levantadas pelo CFP na própria resolução (Resolução CFP N.º 011/2012, 2012). Já em 2017 notou-se uma movimentação do Conselho Federal na direção de alterar a regulamentação, possivelmente ao ser considerado “muito conservador e excessivamente cauteloso” (Rodrigues & Tavares, 2016, p. 736) em relação ao seu posicionamento acerca das PO. Assim, com a outorga da Resolução CFP N.º 11/2018, é revogada a de 2012 e se estabelece a permissão para – além dos serviços pontuais resgatados da portaria anterior – a consulta e/ou os atendimentos psicológicos via Internet em qualquer caso, exceto quando direcionados a menores desautorizados, pessoas em situação de urgência, emergência e/ou desastre, ou a vítimas de violência e/ou violação de direitos. A atuação de cada psicólogo passa a estar condicionada a um cadastro prévio junto ao CFP e a ser disciplinado pelo respectivo CRP, chamado e-Psi. Com uma formulação genérica e não aprofundada, a nova resolução descentraliza a responsabilidade dos Conselhos e pressiona o psicólogo a assumi-la em seus aspectos éticos, tecnológicos e técnicos da prática (Resolução CFP N.º 11/2018, 2018).

Paralelamente às mudanças na regulamentação, houve uma proliferação das plataformas coletivas para atendimentos terapêuticos *on-line*, que surgem em um contexto específico da economia global. A recente popularização dos *smartphones* trilhou o caminho para o que Davis (2015) chama de “uberização” do mercado: a contratação de trabalho por “tarefas” via plataformas *on-line*. Esse fenômeno pode ser entendido como parte da “economia *on-demand*”, que cria mercados para qualquer tipo de tarefa humana, resultando em um número estrondoso de aplicativos para quase todos os serviços que possam ser oferecidos por outro ser humano (Davis, 2015).

Não há, na comunidade científica, uma definição universal para “plataformas de Psicoterapia *on-line*”. Nesta pesquisa, as plataformas são consideradas páginas (por vezes vinculadas a aplicativos mobile) que sitiam dispositivos de comunicação à distância (mensagens instantâneas, e-mail, chamadas de voz ou chamadas de vídeo) voltados para a prática de PO. Essas plataformas coletivas oferecem aos psicólogos a possibilidade de cadastro em função de pagamento (seja por porcentagem da sessão ou por pagamento mensal) e da divulgação

de seus serviços *on-line*. Assim, essas plataformas se propõem a ser um espaço para conectar profissionais e pacientes de maneira rápida e desimpedida.

No entanto, nota-se que, no Brasil, as resoluções atuais não expressam recomendações específicas aos psicólogos que buscam tais recursos. Em consonância, encontra-se grande diversidade entre as próprias plataformas e também entre os modos como estas oferecem seus serviços. Com isso em perspectiva, o presente artigo tem como objetivo a aquisição de maior conhecimento sobre esse fenômeno, através da análise do estado de plataformas de PO brasileiras, e a promoção de reflexões, embasadas em normativas nacionais e estrangeiras sobre Psicoterapia *on-line*, acerca das questões éticas envolvidas no uso destas plataformas e suas repercussões nas intervenções psicológicas mediadas pela Internet.

### **Método**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com o uso da comunicação mediada por computador como instrumento de coleta de dados, imersa no que Johnson (2010) descreve como espaço e campo *on-line* – espaço na medida em que há nele vida, dinamismo, mutação e interação social; campo desterritorializado e incontrolável pela pesquisa.

Considerando a dimensão socioespacial exclusiva ao contexto da Internet e com o objetivo de recolher dados para uma prática ótima da Psicoterapia *on-line*, foi realizado primeiramente um trabalho de pesquisa e comparação das linhas de orientação e diretrizes presentes em nível mundial *on-line*. Optou-se pela realização de um levantamento bibliográfico para a coleta de guias e recomendações enquanto documentos digitais. Como fonte para tanto, utilizou-se o acervo do Portal de Busca Integrada (PBI) subordinado à Agência de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA) da Universidade de São Paulo (USP), bem como o catálogo do Google Acadêmico e ainda os próprios websites das principais organizações, associações e conselhos de Psicologia nacionais, estrangeiros e internacionais. Juntamente com os arquivos digitais do Código de Ética Profissional do Psicólogo (Resolução CFP N.º 010/05, 2005), do Marco Civil da Internet (Lei N.º 12.965, 2014) e da Resolução CFP N.º 11/2018, foram analisadas, também, guias e normativas para a prática ética da modalidade em questão, a saber: International Society for Mental Health Online (2000); Ohio Psychological Association (2009); Yellowlees, Shore e Roberts (2010); American Psychological Association (2010); Joint Task Force for

the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists (2013); Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (2017); Shore et al. (2018); Fundação Oswaldo Cruz (2020); Swinburne University of Technology (2020); Ordem dos Psicólogos Portugueses (2019).

Paralelamente, a coleta dos dados das plataformas se deu no âmbito da investigação das plataformas coletivas de Psicoterapia *on-line* brasileiras. Foi inicialmente feito um levantamento no buscador Google.br, utilizando a chave “Psicoterapia *on-line*” (em português), no período de abril a junho de 2019. Foram localizados pelo buscador – nas primeiras cinco páginas – 65 *websites* que continham informações sobre a PO, informações sobre a Resolução CFP N.º 11/2018, além de sites de profissionais autônomos ou clínicas que disponibilizam e informam sobre tal prática, sites que oferecem cursos *on-line* de psicologia, plataformas coletivas de atendimento *on-line* e, por fim, anúncios patrocinados de plataformas coletivas.

A partir desse levantamento, foram selecionados os sites de plataformas que coincidiam com a definição de “plataformas de Psicoterapia *on-line*” deste artigo; portanto foram excluídas as plataformas estrangeiras, além de aquelas que apresentassem um número reduzido de profissionais e/ou as que fossem de domínio próprio de um único profissional. Foram descartados, também, os sites informativos e sites individuais. Deste modo, foram consideradas para a análise nove plataformas coletivas nacionais de PO.

Nessas plataformas, o alcance dos dados via observação se encontrou restrito a cadastro nos *websites* incluídos na amostra, portanto, optou-se por uma metodologia de observação encoberta e participativa mediada por computador; nas palavras de Johnson (2010, p. 63): “estudo no qual o pesquisador participa no processo sob observação, mas não é identificado como pesquisador”. O primeiro passo dessa análise foi uma observação geral das plataformas que foram acessadas tanto sob cadastro de profissionais, quanto de pacientes. Em cada uma das modalidades de cadastro buscou-se navegar por todas as abas disponíveis no *site*, colhendo, assim, o máximo de informações. Para além disso, através de ambas as modalidades, foi percorrido todo o caminho desde o cadastro até o pagamento – não efetuado. Como em todas as plataformas o pagamento precedia a entrada no ambiente de atendimento, não foi possível observar este último. O acesso às plataformas ocorreu de julho a setembro de 2019.

Os dados foram destrinchados em catorze aspectos comuns, compatíveis com descrições específicas para cada plataforma: 1. Visualização dos perfis dos profissionais; 2. Cadastro de profissionais; 3. Testes preditivos de condições psicológicas; 4. Tipo de atendimento oferecido; 5. Serviços oferecidos; 6. Informações sobre Psicoterapia *on-line*; 7. Avisos sobre segurança de informações no meio *on-line*; 8. Presença de link para Resolução do CFP; 9. Restrições de atendimento; 10. Filtros de busca; 11. Indicação personalizada de profissionais; 12. Avaliação dos profissionais; 13. Apresentação dos preços; 14. Pagamento. Tais aspectos e descrições foram em seguida organizados em tabelas, estabelecidas com base em pontos recorrentemente tratados pelo material recomendativo dos guias e diretrizes, mas também em alinhamento a impressões subjetivas dos pesquisadores acerca dos dados coletados nas plataformas estudadas. Esse agrupamento, por sua vez, buscou seguir os três princípios de classificação de Minayo, Deslandes & Gomes (2001), sendo as tabelas originadas da mesma ideia ancoradora e conjuntiva (1), exaustivas em relação a todos os aspectos e descrições a serem abrigados (2), e construídas de modo a se excluírem mutuamente quanto ao seu conteúdo (3); contudo, mostrou-se importante a ser pontuado que a especificidade de um espaço-campo fluido e interconectado como o da comunicação mediada por computador (Johnson, 2010) desafiou constantemente o terceiro princípio.

Um último passo, também inspirado em Minayo et al. (2001), foi constituído por uma análise de conteúdo cujos frutos se encontram na seção de discussão deste trabalho. Ademais, e para tanto, foram eleitos: como unidades de registro, as plataformas incluídas na amostra (macrounidades), bem como seus aspectos e descrições individuais (microunidades); como unidade de contexto, a Psicoterapia *on-line*; e como categorias, o agrupamento abordado pelas tabelas.

## **Resultados e Discussão**

Foram delimitados três eixos de discussão, analisados a partir das principais características da Psicoterapia *on-line* - de acordo com os guias e diretrizes acima listados e dos achados nas plataformas. Discute-se questões referentes ao ambiente, à segurança e aos aspectos mercantis. Os três eixos fundamentam-se no tripé: 1. Aspectos éticos; 2. Aspectos técnicos ou tecnológicos; e 3. Aspectos de conduta terapêutica ou teórico-práticos do exercício da Psicologia no contexto *on-line*. Ressalta-se que esse tripé perpassa toda a discussão,

uma vez que para a prática é imprescindível o domínio tecnológico e técnico, bem como o respeito e conhecimento da ética.

### O Ambiente

A Psicoterapia *on-line* traz consigo novidades e diferenças (Machado et al., 2016), sendo importante a preocupação em manter um ambiente ético e de acordo com as regulamentações nacionais

Plataformas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1. Visualização dos perfis dos profissionais</b>									
<i>Visualização</i>	Página inicial	Fácil acesso	Fácil acesso	-	Fácil acesso	Fácil acesso	Fácil acesso	Fácil acesso	Fácil acesso
<i>Perfil</i>	detalhado	simples	simples	-	simples	simples	simples	simples	simples
<b>2. Cadastro dos profissionais</b>									
<i>Cadastro</i>	breve	deta- lhado	deta- lhado	-	breve	deta- lhado	deta- lhado	deta- lhado	breve
<i>CRP</i>	não	não	não	-	não	sim	sim	sim	sim
<b>3. Testes Preditivos de condições psicológicas</b>									
<i>Testes</i>	sim	-	-	-	sim	-	-	-	-
<b>4. Tipo de atendimento oferecido</b>									
<i>Atendimento oferecido</i>	-	consultas psicológicas	psicologia online	psicoterapia online	orientação psicológica	terapia online	atendimento psicológico	orientação psicológica	terapia online
<b>5. Serviços oferecidos</b>									
<i>Videochamada</i>	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim	sim
<i>Mensagem</i>	-	-	sim	sim	-	-	sim	sim	-
<i>Chamada de áudio</i>	-	-	-	sim	-	-	sim	sim	-
<i>E-mail</i>	-	-	-	sim	-	-	sim	-	-
<i>Atendimento presencial</i>	-	-	-	sim	sim	-	-	-	sim

Figura 1. Aspectos do ambiente.

O primeiro aspecto se refere à visualização que os usuários têm dos perfis dos profissionais ao entrar nas plataformas e quais informações são disponibilizadas sobre estes. Observa-se que em sete (7) plataformas

os perfis dos profissionais têm fácil acesso por meio de uma aba que se encontra na página inicial do *site* e se apresentam com foto, nome e pequeno resumo (perfil simples). Uma (1) apresenta descrição dos profissionais na página inicial, contendo foto, CRP ou outra área de atuação (e.g., *coach*, terapeuta), cidade, especialidade, avaliação dos usuários, preço, pequeno resumo e horários disponíveis (perfil detalhado).

O aspecto 1 mostra que apenas uma das plataformas pesquisadas torna discretos os perfis individuais dos terapeutas disponíveis para a contratação. Os perfis são apresentados em um formato de catálogo, exibindo um comparativo de preços e autodescrições, enquadrando-os numa lógica mercadológica de procura e oferta, sobre a qual discorreremos mais longamente no terceiro eixo da discussão.

O segundo aspecto discorre sobre o cadastro de profissionais nas plataformas e se há alguma seleção destes. Há a exigência de um cadastro detalhado em cinco (5) plataformas, contendo questões sobre histórico de atendimentos do profissional, formação e uso de tecnologias - destas, três exigem o número do CRP. Três (3) plataformas solicitam um cadastro breve apenas com informações pessoais e pequeno resumo - apenas uma destas exige o número do CRP. Uma (1) plataforma não fornece informações em seu site sobre o cadastro de profissionais, sendo necessário um contato por *e-mail* para se cadastrar. Conforme análise, não há em nenhuma das plataformas um campo específico para o e-Psi no cadastro de profissionais, o que pode resultar na disponibilização de profissionais não autorizados e regularizados pelo CFP para essa prática.

Ainda em relação aos profissionais das plataformas, é recomendado que os psicólogos busquem garantir para si as competências técnicas e o conhecimento das tecnologias necessários para o atendimento *on-line* (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). No entanto, a Figura 1 informa que apenas cinco das plataformas pesquisadas exigem detalhamento dos profissionais no cadastro, incluindo, domínio tecnológico (aspecto 2). Além disso, a não exigência no cadastro de profissionais de detalhamento sobre especialidade e informações sobre formação profissional em psicologia, dados sobre e-Psi e CRP, conhecimentos tecnológicos ou domínio técnico para o atendimento *on-line*, impossibilitam o devido acesso por parte dos pacientes às qualificações e competências necessárias para a qualidade do serviço, bem como às informações reais da existência daquele profissional (endereço físico, CRP, e-Psi), elementos com função de informar e garantir a prestação de “serviços profissionais somente dentro dos limites de sua

competência baseada em sua formação, treinamento, experiência supervisionada, consulta, estudo, ou experiência profissional” (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013, p.793; Resolução CFP N.º 11/2018, 2018).

O próximo aspecto versa sobre a existência de questionários que fornecem resultados sobre a condição psicológica dos usuários. Duas (2) das plataformas analisadas apresentam esses questionários, uma destas apresenta testes adaptados da Associação Americana de Psiquiatria (APA) sobre: a) depressão; b) síndrome do pânico; c) sono; e d) ansiedade; e a segunda apresenta um único teste sobre depressão e ansiedade. Ressalta-se que nenhuma informa qual será o uso dos dados compartilhados pelo paciente ao responder esses questionários.

Aqui aponta-se a necessidade de se considerar os problemas particulares que possam surgir da adaptação para o meio *on-line* de instrumentos de análise utilizados em serviços face-a-face (Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, 2017). Os testes presentes nas plataformas estão disponíveis sem a necessidade de cadastro nos respectivos sites e não apresentam qualquer relação com o atendimento psicológico. Esta condição leva ao fornecimento de diagnósticos sem o devido acompanhamento de profissionais da saúde e sem suporte ao paciente mediante tais resultados.

As plataformas trazem diferentes nomes para o serviço que oferecem, o quarto aspecto da Figura 1 indica que seis (6) destas apresentam seus serviços como “terapia *on-line*”, “consultas psicológicas” ou “atendimento psicológico”. Duas (2) das plataformas analisadas oferecem “orientação psicológica”, tal qual descrita na Resolução CFP N.º 11/2012 e apenas uma (1) não faz referência ao tipo de atendimento oferecido. O termo “atendimento psicológico” e suas variações traz consigo uma configuração clínica específica e, conseqüentemente, certas determinações éticas que devem ser seguidas. Desse modo, acredita-se que as plataformas que se propõem a oferecer tal atendimento psicológico tem de ter como prioridade o respeito ao Código de Ética do Psicólogo (Resolução CFP N.º 010/05, 2005), assim como devem se pautar em pesquisas que averiguem questões referentes ao manejo clínico da experiência terapêutica no ambiente *on-line*, em suas diferentes configurações e modalidades de oferta de serviços psicológicos.

O último aspecto aponta por quais meios as plataformas oferecem o atendimento ao paciente e quais oferecem a opção de atendimento face-a-face. Dentre as plataformas analisadas, três (3) apresentam apenas a

possibilidade de atendimento via videochamadas, enquanto outras duas (2) apresentam esta via junto com atendimentos presenciais. Uma (1) plataforma apresenta a possibilidade de atendimento via videochamada ou mensagens de texto e não oferece atendimentos presenciais. Outra (1) possibilita o atendimento via videochamada, chamada de áudio ou mensagens, sem possibilidade de atendimento presencial. E duas (2) plataformas oferecem atendimentos via videochamada, chamada de áudio, mensagens ou *e-mail*; uma destas oferece também atendimentos presenciais.

A APA recomenda que não se utilize programas com características típicas de redes sociais, tal qual notificações quando um dos pares está *on-line* ou indicações de que a mensagem foi aberta (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). Para além do que a Figura 1 (aspecto 5) indica, duas plataformas disponibilizam seus serviços via *WhatsApp* e *Skype*, aplicativos com estas características. Já as outras plataformas, disponibilizam apenas os chats e salas de videoconferência após o pagamento e, portanto, não há transparência quanto aos recursos e a segurança dos dados antes desse momento.

### Segurança no Ambiente *On-line*

A Internet apresenta inúmeras problemáticas acerca das informações que nela são disponibilizadas, sendo necessária uma postura preventiva e de atenção com a segurança dos usuários. Para além disso, a Psicoterapia *on-line* lida, ainda, com questões decorrentes da distância entre as partes, que podem envolver risco a ambas.

6. Informações sobre Psicoterapia <i>On-line</i>									
Caráter das informações	-	informativo	propagandístico	-	informativo	propagandístico	-	-	-
7. Avisos sobre segurança de informações no meio <i>on-line</i>									
Presença de avisos	-	-	-	sim	sim	-	-	-	-
8. Presença de link para Resolução do CFP									
Resolução CFP	-	2012	-	-	2018	-	2012	2018	-
9. Restrições de atendimento									
Idade mínima	-	18	18	18	-	18	-	-	-
Outros	-	situações graves	situações de perigo	situações de crise	situações de crise suicida	-	-	situações de crise suicida	situações de emergência

Figura 2. Aspectos da segurança.

Observa-se no aspecto 6 que cinco (5) plataformas não apresentam nenhuma informação sobre Psicoterapia *on-line*. Apenas duas (2) apresentam estudos e referências com caráter informativo sobre a eficácia da PO e a sua comparação com a terapia presencial. Essas informações incluem suas vantagens, desvantagens, regulamentações brasileiras e riscos para além da segurança de informações – questões imprescindíveis ao usuário segundo a International Society for Mental Health Online (2000).

Por fim, duas (2) apresentam propagandas nas páginas iniciais, enfatizando a praticidade e outros aspectos da PO, assim como depoimentos de usuários ou reportagens sobre a plataforma, mas não se referem às possíveis desvantagens ou riscos desta. As plataformas investem em publicidade e propaganda, visando, portanto, a fidelização de clientes em detrimento da qualidade e da efetividade dos serviços oferecidos (Machado et al., 2016), assim como do oferecimento de avaliações e informações técnicas e de segurança, seja para os pacientes ou para os profissionais.

O sétimo aspecto refere-se à presença de mensagens que notifiquem acerca dos possíveis riscos ao compartilhar informações na Internet. Sete (7) plataformas afirmam a total segurança das informações de seus usuários. Duas (2) plataformas apresentam um aviso afirmando que a Internet não é um meio totalmente seguro e oferecem sugestões para que os usuários tenham uma maior segurança.

A APA e a International Society for Mental Health Online (ISHMO) trazem como uma de suas indicações para a prática de psicologia através das novas tecnologias o consentimento do usuário, devendo este procedimento envolver questões específicas sobre a segurança das informações no meio *on-line* (International Society for Mental Health Online, 2000; Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). Essa indicação se encontra em consonância com o Art. 7º (VI e VIII) do Marco Civil da Internet (Lei Nº 12.965, 2014), que garante ao usuário o direito a informações claras e completas sobre uso e proteção de seus dados pessoais, assim como sobre o regime de proteção dos registros de conexão e dos registros de acesso a aplicações de Internet.

A posição adotada por apenas duas dentre todas as plataformas (aspecto 7) mostra-se mais eticamente adequada conforme as indicações da APA e da ISMHO, uma vez que, mesmo com o uso de criptografia e outros

recursos, não é comprovada a segurança dos servidores onde a informação criptografada terminará. Desse modo, é imprescindível informar sobre os riscos de segurança do ambiente *on-line*.

Além disso, nenhuma das plataformas observadas fornece informações claras sobre o uso dos dados fornecidos pelos usuários no momento do cadastro, nos questionários para a indicação personalizada de terapeutas, nos testes fornecidos ou nas próprias sessões com o profissional; Segundo o Marco Civil da Internet em seu Art. 7º, deve ser preservada a garantia da concessão de informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados pessoais (Lei Nº 12.965, 2014).

O oitavo aspecto versa sobre a menção nas plataformas da legislação vigente no Brasil para o atendimento *on-line*. Apenas duas (2) apresentam link para a Resolução CFP N.º 11/2018 e outras duas (2) apresentam link para a Resolução CFP N.º 11/2012 - legislação desatualizada.

A segurança para profissionais e pacientes também tange as bases legais nas quais a Psicoterapia *on-line* está calcada. A APA recomenda que o profissional conheça de antemão as leis e normativas jurisdicionais que regulam a prática da PO em sua localização, indicando também a presença destas nos processos de consentimento, para que o paciente também delas esteja ciente (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). Dessa forma, julga-se prioritário que o usuário possua essas informações – nomeadamente a Resolução CFP N.º 11/2018 – anterior ao pagamento, de modo a fazer uma escolha consciente. Como afirmado anteriormente, metade das plataformas analisadas não apresentam links sobre as regulamentações e não clarificam para os usuários as bases legais da PO, duas apresentam link para a Resolução CFP N.º 11/2012, evidenciando desatualização em relação às normativas vigentes.

O último aspecto apresentado na Figura 2 aponta contextos nos quais as plataformas não aconselham o atendimento *on-line*. Três (3) plataformas apresentam restrições para atendimentos de menores e para alguns casos específicos, referidos como “situações graves”, “situações de perigo” ou “situações de crise suicida”. Três (3) plataformas restringem apenas “situações de crise suicida” e “situações de emergência” enquanto uma (1) restringe apenas o atendimento a menores. Duas (2) não apresentam nenhuma restrição.

As restrições apresentadas pela portaria do Conselho de 2018 – pessoas e grupos em situação de urgência, emergência, desastre, violação de direitos e/ou de violência – apresentam certa conformidade com as

indicações, tanto da APA, quanto da ISMHO, no que se refere ao tato com os pacientes. Recomenda-se que os profissionais realizem uma avaliação do paciente – em relação aos sofrimentos psicológicos, situações de violência, violação de direitos ou crise e, também, à sua capacidade de manusear os instrumentos necessários para receber os serviços – bem como o estabelecimento de uma cooperação continuada para garantir o manejo de situações de risco (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013; International Society for Mental Health Online, 2000).

Essa restrição aparece em seis plataformas através de notificações (aspecto 9), no entanto nenhuma das plataformas apresenta essa restrição de modo objetivo – como por exemplo, por meio de um cadastro detalhado e seguro dos pacientes capaz de identificar pessoas em situação de risco –, assim não é garantida a segurança do paciente em potencial perigo, ou mesmo a do profissional que o atenderá.

Para além desta restrição, o CFP não permite o atendimento de menores sem consentimento expresso de seus responsáveis legais (Resolução CFP N.º 11/2018, 2018), enquanto a APA aconselha que este tipo de atendimento, além de dependente do consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais, seja também feito mediante avaliação de viabilidade técnica por parte do profissional (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). A Figura 2 indica que cinco plataformas não apresentam nenhuma restrição ao atendimento de menores de idade (aspecto 9).

### **Lógica Mercantil**

A neutralidade econômica é um ponto imprescindível na atuação profissional da área da saúde. No entanto, os resultados mostram a adoção de um forte norteamento econômico na performance das plataformas, possibilitado por um funcionamento negligente em relação a diretrizes éticas da Psicologia.

<i>Plataformas</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>10. Filtros de busca</b>									
<i>Filtros de busca</i>	sim	sim	-	trata- mentos	sim	sim	sim	-	sim
<b>11. Indicação personalizada de profissionais</b>									
<i>Indicação personalizada</i>	sim	-	sim	Google Forms	sim	sim	-	sim	-
<b>12. Avaliação dos profissionais</b>									
<i>Avaliação</i>	Escala tipo Likert	-	-	-	-	Escala tipo Likert	-	-	Escala tipo Likert
<i>Comentários</i>	-	-	-	-	-	sim	-	-	-
<b>13. Apresentação dos preços</b>									
<i>Apresentação</i>	peçoal	peçoal	planos	planos	peçoal	planos	planos	planos	peçoal
<i>Planos empresariais</i>	-	-	sim	-	sim	sim	-	-	sim
<i>Valor social</i>	-	-	-	-	-	-	-	sim	-
<b>14. Pagamento</b>									
<i>Momento do pagamento</i>	prévio à sessão	prévio à sessão	prévio à sessão	prévio à sessão	prévio à sessão	prévio ao cadastro	prévio à sessão	prévio à sessão	prévio à sessão

Figura 3. Aspectos da lógica mercantil.

O aspecto 10 aponta a existência de ferramentas de busca por profissionais que apresentem determinada especialidade de atendimento. Seis (6) plataformas apresentam um filtro de busca para especialidades específicas dentro da psicoterapia (e.g., questões profissionais, ansiedade, questões familiares) ou apresentam este e ainda outros filtros - de diversas naturezas. Duas (2) plataformas não apresentam um filtro para busca por especialidades. Uma (1) plataforma não apresenta o filtro, mas há a opção de tratamentos diversos que se relacionam a determinadas especialidades (e.g., terapia para casais, hipnoterapia ou terapia sexual).

A Figura 3 também se refere ao uso de algoritmos para oferecer opções personalizadas de profissionais aos pacientes. Cinco (5) plataformas analisadas apresentam formulários internos ao site que são analisados por meio de algoritmos. Uma (1) das plataformas apresenta um link para um formulário *Google*, sem indicação instantânea e automática. Três (3) plataformas não apresentam indicação personalizada de terapeutas.

O aspecto 12 refere-se às avaliações feitas por pacientes referentes aos profissionais das plataformas. Seis (6) plataformas não apresentam nenhuma forma de avaliação de seus profissionais. Três (3) plataformas apresentam a avaliação dos profissionais em forma de escala do tipo *Likert* (com uma a cinco estrelas de satisfação) junto a seu perfil - uma destas apresenta também comentários de usuários sobre os profissionais.

Conforme já apontado na Figura 1, a exposição dos profissionais em formato de catálogo comparativo (aspecto 1) que expõe os preços e as autodescrições denunciam uma lógica de mercado que incentiva as práticas de procura e oferta, em detrimento da qualificação e formação profissional. O mecanismo se sofisticava com a presença de filtros de busca (aspecto 10) e indicações personalizadas (aspecto 11) que auxiliam no encontro do “terapeuta ideal”, com o uso de dados pessoais dos clientes, sem a especificação dos cuidados referentes ao uso das informações fornecidas (Lei Nº 12.965, 2014) e sem, necessariamente, compor uma figura com dados clínicos que será utilizado pelo psicólogo. Além disso, três plataformas fornecem uma avaliação pública dos terapeutas consultados, em formato de escala do tipo *Likert*, levando-os a uma forma de reconhecimento originada pela recomendação de um possível cliente anônimo, em contraposição à escolha pautada pela qualificação e competência profissional (aspecto 12). Promove-se um ambiente de exposição, guiado pela lógica de consumo e livre concorrência entre profissionais, individualizando-os e desconstruindo a possibilidade de promoção e fortalecimento da categoria profissional.

Kumar et al. (2013) informam que, no cenário de plataformas mHealth (modalidade de saúde à distância, veiculada por celulares, derivada da *eHealth*) – semelhantes às plataformas de PO analisadas – a demanda do mercado por esse tipo de serviço se mostra tão volumosa que sequer espera a validação científica das inovações para começar a consumi-las antes que se tornem obsoletas. Uma demanda análoga explicaria os padrões técnicos encontrados para a captura de ampla clientela: uma dessas estratégias é observada nos dados coletados sob a forma de personalização das ofertas – procedimento de satisfação de necessidades específicas de cada cliente através de uma simultânea coleta de dados pessoais por ele oferecidos - (Kakihara, 2014), principalmente no que dizem sobre os perfis, os filtros de busca, as indicações personalizadas e os testes preditivos.

O aspecto 13 indica a maneira pela qual as plataformas expõem os preços pelo serviço oferecido. Todas apresentam preços dos serviços. Cinco (5) apresentam planos próprios de pagamento; destas, duas apresentam

planos empresariais – acompanhados de propagandas acerca de um melhor desempenho de funcionários – e uma apresenta plano de valor social. Em quatro (4) plataformas os preços são estabelecidos pelos próprios terapeutas e são apresentados em seus perfis pessoais, havendo grande diversidade de valores dentro da própria plataforma. No entanto, em duas destas últimas são apresentados também planos específicos para empresas nos quais os preços são estabelecidos pela plataforma. Em nenhuma plataforma há menção aos valores base de honorário sugeridos pelo CFP.

Em relação aos pagamentos, o último aspecto analisado informa o momento e o modo como estes ocorrem. Nenhuma das plataformas permite que o pagamento seja feito após o atendimento – há apenas diferença entre o pagamento imediatamente antes da sessão (8) ou antes de se cadastrar como paciente na plataforma (1). Este fato impediu que a pesquisa adentrasse os ambientes onde ocorrem os atendimentos. Ainda foi observado que as plataformas funcionam como interfaces de pagamento, sendo que este pode ser realizado através de cartão de crédito.

A exigência de um pagamento fixo e prévio a qualquer contato direto entre terapeuta e paciente, por vezes através de pacotes de sessões sem o estabelecimento de um contrato entre psicólogo e cliente, não considera as especificidades do encontro terapêutico ou a importância da avaliação diagnóstica inicial por parte do terapeuta – a fim de avaliar as próprias competências sobre o caso ou de auxiliar o estabelecimento da confiança no profissional e seu conhecimento por parte do paciente. Tal exigência ainda não leva em conta especificidades socioeconômicas de eventuais pacientes, ao contrário do que preza o Art. 4º do Código de Ética Profissional do Psicólogo (Resolução CFP N.º 010/05, 2005), além de promover a concorrência entre as plataformas e, conseqüentemente, entre os seus respectivos terapeutas, representados pelos diversos serviços oferecidos por elas.

Ao mesmo tempo, com tal modo de exposição dos preços e pagamentos, esvazia-se a autenticidade – qualidade de determinar-se por si só – da Psicologia aí posta em prática, reduzida à esfera econômica em um processo no qual prevalece o valor de troca (preço) sobre o valor de uso (apreço) do psicólogo (Goldmann, 1979). Os psicólogos passam a ter seus valores de uso reduzidos a valores de troca, e são postos à deriva em meio às flutuações do mercado. Os preços e a publicidade tornam-se estratégias de *marketing* no interior das

plataformas, visando a sedução de consumo e o lucro, com pouca atenção para fins informativos e voltados à segurança do usuário. Tal processo de mercantilização da psicoterapia intensifica um cenário de desvalorização dos serviços de psicologia, especialmente no ambiente digital.

Cabe retomar o Código de Ética Profissional do Psicólogo (Resolução CFP N.º 010/05, 2005), cujas diretrizes e recomendações acabam por se mostrar preteridas pelo ideal de lucro. Ressalta-se o aspecto mercadológico das plataformas de PO com prejuízos ao que preconiza o Código de Ética, sobretudo acerca do Art. 20º, sobre a promoção de serviços psicológicos, visto que as plataformas analisadas utilizam preços como forma de propaganda, realizam previsões taxativas de resultados e apresentam perfis que não identificam a existência real e devidamente cadastrada junto ao CRP e e-Psi de seus terapeutas. Já o Art. 4º orienta a fixação da remuneração do psicólogo de acordo com um equilíbrio entre a justa retribuição dos serviços psicológicos e as condições dos pacientes, e é desconsiderado pela não flexibilização da maior parte das plataformas analisadas, dado o formato rígido de pagamento. Por sua vez, o Art. 19º é violado pela divulgação mercadológica de seus terapeutas nas plataformas como veículos de comunicação, devido a seu esforço propagandístico às custas da omissão de informações essenciais sobre a própria qualificação profissional e sobre a PO.

Por fim, a lógica de mercado se faz cada vez mais presente na prestação de serviços *on-line* em Psicologia no Brasil e algumas reflexões podem ser colocadas: assim como as plataformas não indicam a competência tecnológica do profissional (aspecto 2), psicólogos que buscam plataformas podem não estar devidamente capacitados para avaliar a qualidade da oferta desses serviços coletivos, sem conhecimento sobre as condições de segurança necessárias e, ainda, desconsiderando questões importantes do Código de Ética Profissional do Psicólogo, conforme apontado nesta discussão. Dessa forma, a própria categoria profissional se coloca em condições de depreciação social, assumindo uma lógica individualista de busca de inserção no mercado e visando a interesses de lucro sem o cuidado ético devido a pessoas que necessitam de suporte psicológico. Na medida em que critérios essenciais de proteção ética, tecnológica e técnica não se fazem presentes – e a categoria reafirma essa lógica – os pacientes não possuem recursos para se informar sobre os riscos que correm ou buscarem tratamentos de qualidade e condizentes com seus sofrimentos, ficando, assim,

vulneráveis a tal realidade. Por fim, a ausência de pesquisas e o pouco incentivo à divulgação acadêmica na psicologia sobre o campo digital reafirma esse ciclo, o que representa perdas tanto para a ciência psicológica, quanto para os psicólogos e à população em geral.

A título de exemplificação, o Conselho de Psicologia Italiano elaborou um manual que orienta os profissionais na prestação de serviços *on-line* (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi, 2017). E apresenta, em especial, a importância de uma promoção consciente da categoria psicológica no ambiente *on-line*, desde o cuidado em como estar presente e em compartilhar informações de modo a contribuir com a saúde mental e as possibilidades de atuação que vão além da clínica. E, ainda, estabelecendo um guia com sete domínios éticos, sistematizado a partir do estudo de diversas entidades internacionais, para uma prática com qualidade, a saber: 1. Adequação da intervenção *on-line* para o cliente e quanto ao serviço oferecido; 2. Competência *on-line* do profissional; 3. Considerações legais como regulações, pagamentos, registros e modalidades de consentimento; 4. Garantia da privacidade e do uso apropriado dos dados; 5. Consenso, clarificando as modalidades de contato entre psicólogo e cliente e a capacidade do cliente de consentir legalmente; 6. Limites profissionais, referentes à limitação territorial e, também, à moderação da linguagem dos psicólogos nas redes sociais; 7. Gestão de desastres e intervenções em situação de crise, com recomendações quanto à avaliação e gestão de emergências e crises agudas.

Tais domínios éticos contemplam de modo sintético o que foi discutido neste trabalho. É relevante apontar que as intervenções baseadas na Internet se situam num ambiente que exige especialização do profissional, que deve estar apto a transitar no campo *on-line*. Deve conhecer e dominar as linguagens digitais, além de saber informar o paciente em todo o processo *on-line*. Ainda, deve conhecer e prevenir os riscos inerentes do ambiente, orientando a pessoa sobre tais necessidades e, também, estar apto a avaliar os riscos e benefícios terapêuticos individualmente, decorrentes da escolha de tal tipo de intervenção.

### **Considerações Finais**

Os riscos da prestação de um serviço sem o devido preparo dos profissionais que o oferecem e/ou sem o conhecimento de todas as implicações nele envolvidas podem ser graves (Rodrigues & Tavares, 2016). Assim, propõe-se a promoção de uma prática ética da Psicoterapia *on-line* como responsabilidade de três principais

atores: órgãos regulamentadores, núcleos pesquisadores e instituições de formação, conjuntamente com os profissionais.

A Resolução CFP N.º 11/2018 traz poucas orientações quanto ao modo de utilização da Internet para fins de realização da PO, o que pode acarretar usos indevidos desta modalidade. Dessa forma, sugere-se a elaboração de diretrizes que especifiquem aos profissionais os parâmetros para uma atuação *on-line* segura e ética, com orientações e informações claras, além de cientificamente fundamentadas. Tem-se como referência, para tanto, o documento produzido pela Ordem dos Psicólogos de Portugal (Ordem dos Psicólogos Portugueses (2019), que contém definições e orientações voltadas à prática, divulgação de pesquisas, atuação em situações de crises e emergências e diretrizes para aos serviços psicológicos mediados por TICs, embasadas em evidências científicas.

Percebe-se, portanto, que a mesma responsabilidade recai também sobre o escopo da pesquisa acadêmica brasileira, que atualmente apresenta baixo volume de estudo sobre o tema. Faz-se clara a necessidade de abastecimento de tais recursos a despeito de barreiras reflexivas contra o que é novo e de inseguranças acerca da velocidade com que transformações ocorrem na esfera das TIC, conforme referem Rodrigues e Tavares (2016). Assim, é de responsabilidade científica que sejam ampliados, nos periódicos e universidades brasileiras, os espaços de pensamento sobre as tecnologias emergentes e as formas *on-line* de promoção de saúde mental.

Frisamos aqui, acerca das limitações desta pesquisa, que o estudo realizado operou sobre um número reduzido de plataformas, além de limitar-se às plataformas brasileiras. Ademais, a pesquisa foi realizada no ano de 2019, anterior à pandemia de Covid-19, quando assistimos à uma grande proliferação do atendimento *on-line*. E, por fim, a pesquisa deparou-se com a impossibilidade de adentrar os ambientes que exigiam pagamento prévio. Dessa forma, é imperativa a necessidade de pesquisas que se aprofundem acerca deste fenômeno.

Contudo, é improvável que a qualidade da prática da Psicoterapia *on-line* evolua apenas com a produção de conhecimento científico e sua adoção pelas entidades de regulamentação da profissão. É também importante destacar o papel da formação e o posicionamento de cada psicólogo no exercício da PO ética e segura, enfatizando a responsabilidade pela qualidade da prestação de serviços intrínseca à atuação. É imprescindível uma reflexão sobre os campos da ética e da pesquisa, no sentido de se conhecer o tratamento que os cursos de

graduação lhes dão e como seus preceitos são aplicados na educação dos futuros psicólogos (Carneiro, Porto, Duarte, Chaveiro, & Barbosa, 2010). Para além da formação, há a responsabilidade pessoal de cada profissional quanto à sua própria atualização acerca das novas tecnologias que emergem em seu campo de operação. Assim, sugere-se para a classe profissional uma constante busca por informações, artigos e guias (inclusive estrangeiros) referentes às PO e suas normas.

Vale, por fim, pontuar que o advento da Psicoterapia *on-line* e o fenômeno das Plataformas de PO não revelam senão um domínio à parte, em si – ao invés de, como tem sido tratado por setores conservadores da academia, uma transposição para o ambiente *on-line* da Psicologia Clínica tradicional. À medida que a Telepsicologia angaria para si seus próprios procedimentos técnicos, configurações clínicas, condutas terapêuticas, sua própria ética e legislação, reivindica também o seu espaço particular de desenvolvimento científico. A oficialização dessa separação se mostra como oportunidade de fomento à expansão e visibilidade desse campo limítrofe (entre a Psicologia Clínica e os estudos tecnológicos) nos núcleos de produção de conhecimento nacionais, combatendo sua marginalização sistemática na academia brasileira e, assim, promovendo a construção sólida de suas bases. Espera-se, desse modo, a conquista da melhor estratégia de uso para essas cartas que, vale reiterar, já estão postas sobre a mesa.

## Referências

- American Psychological Association. (2010). Telehealth: Legal basics for psychologists. *Good Practice*, 2-7. Recuperado de <https://www.apaservices.org/practice/good-practice/telehealth.pdf>
- Andersson, G. (2016). Internet-delivered psychological treatments. *Annual Review of Clinical Psychology*, 12(1), 157-179. doi:10.1146/annurev-clinpsy-021815-093006
- Carneiro, L. A., Porto, C. C., Duarte, S. B. R., Chaveiro, N., & Barbosa, M. A. (2010). O ensino da ética nos cursos de graduação da área da saúde. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 34(3), 412-421. doi:10.1590/S0100-55022010000300011
- Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. (2017). *Guía para la práctica de la telepsicología*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Recuperado de <http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>
- Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi. (2017). *Digitalizzazione della professione e dell'intervento psicologico mediato dal web*. Roma: Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi. Recuperado de [http://psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici\\_DEF\\_interno-LR.pdf](http://psy.it/wp-content/uploads/2015/04/Atti-Tipici_DEF_interno-LR.pdf)
- da Silva, N. H. L. P. (2018). *Psicoterapia mediada pelas tecnologias de informação e comunicação - Um estudo longitudinal*. (Projeto de Tese de Pós-Doutorado Não-Publicado), Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Davis, G. F. (2015). What might replace the modern corporation: Uberization and the web page enterprise. *Seattle University Law Review*, 39, 501 - 514. Recuperado de [https://heinon-line.org/hol-cgi-bin/get\\_pdf.cgi?handle=hein.journals/sealr39&section=24&casa\\_token=qsRzIhieNOUAAAAA:I7WEY2mZlW-y3I xvDc5xhmnoa4ZFyaFH5DQRM8GBqB5SH-U5NMkJLB18mYW9OWb\\_-5WISgLZuBs](https://heinon-line.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/sealr39&section=24&casa_token=qsRzIhieNOUAAAAA:I7WEY2mZlW-y3I xvDc5xhmnoa4ZFyaFH5DQRM8GBqB5SH-U5NMkJLB18mYW9OWb_-5WISgLZuBs)
- Eysenbach, G. (2001). What is e-health? *Journal of Medical Internet Research*, 3(2), e20. doi:10.2196/jmir.3.2.e20
- Fortim, I., & Cosentino, L. A. M. (2007). Serviço de orientação via e-mail: Novas considerações. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27(1), 164-175. doi:10.1590/S1414-98932007000100014

- Fundação Oswaldo Cruz. (2020). *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: Recomendações aos psicólogos para o atendimento on-line*. Recuperado de <https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/saude-mental-atencao-psicossocial-pandemia-covid-19-recomendacoes-aos-psicologos>
- Goldmann, L. (1979). *Dialética e cultura*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Hallberg, S. C. M., Lisboa, C. S. D. M., Souza, D. B. D., Mester, A., Braga, A. Z., Strey, A. M., & Silva, C. S. D. (2015). Revisão sistemática sobre psicoterapia e tecnologias da informação e comunicação. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 37(3), 118-125. doi:10.1590/2237-6089-2014-0055
- International Society for Mental Health Online. (2000). *Suggested principles of professional ethics for the online provision of mental health services*. Recuperado de <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/>.
- Johnson, T. (2010). *Pesquisa social mediada por computador: Questões, metodologia e técnicas qualitativas*. Rio de Janeiro: Editora E-papers. Recuperado de [http://www.e-papers.com.br/produtos.asp?codigo\\_produto=1805](http://www.e-papers.com.br/produtos.asp?codigo_produto=1805)
- Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791-800. doi:10.1037/a0035001
- Kakihara, R. (2014). *Personalização de ofertas: A nova tendência do e-commerce*. Recuperado de <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/personalizacao-de-ofertas-nova-tendencia-e-commerce/>.
- Kumar, S., Nilsen, W. J., Abernethy, A., Atienza, A., Patrick, K., Pavel, M., ... & Swenderman, D. (2013). Mobile health technology evaluation: the mHealth evidence workshop. *American Journal of Preventive Medicine*, 45(2), 228-236. doi:10.1016/j.amepre.2013.03.017
- Lei Nº 12.965, de 23 de abril de 2014. (2014). *Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil*. Brasília, DF: Casa Civil da Presidência da República. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)

- Leitão, C. F. (2003). Os impactos subjetivos da Internet: Reflexões teóricas e clínicas. (Tese de Doutorado Não-Publicada), Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Rio, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Recuperado de [https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/4122/4122\\_1.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/4122/4122_1.PDF)
- Machado, D. B., Laskoski, P. B., Severo, C. T., Bassols, A. M., Sfoggia, A., Kowacs, C., ... & Eizirik, C. L. (2016). A psychodynamic perspective on a systematic review of online psychotherapy for adults. *British Journal of Psychotherapy*, 32(1), 79-108. doi:10.1111/bjp.12204
- Minayo, M. C. D. S., Deslandes, S. F. & Gomes, S. F. D. (2001). *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. (19ª ed). Petrópolis: Vozes.
- Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee. (2009). *Telepsychology guidelines*. Columbus: Ohio Psychological Association. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.372.2275&rep=rep1&type=pdf>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2019). *Linhas de Orientação para a Prestação de Serviços de Psicologia Mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)*. Recuperado de [https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/guidelines\\_opp\\_psicologia\\_ehealth.pdf](https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/guidelines_opp_psicologia_ehealth.pdf)
- Resolução CFP N.º 010/05. (2005). *Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo*. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia. Recuperado de [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo\\_etica.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf)
- Resolução CFP N.º 011/2012. (2012). *Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005*. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia. Recuperado de [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo\\_CFP\\_nx\\_011-12.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf)
- Resolução CFP N.º 11/2018. (2018). *Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012*. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia. Recuperado de <https://e-psi.cfp.org.br/resolucao-cfp-no-11-2018/>
- Rodrigues, C. G., & de Tavares, M. A. (2016). Psicoterapia Online: Demanda crescente e sugestões para regulamentação. *Psicologia em Estudo*, 21(4), 735-744. doi:10.4025/psicoestud.v21i4.31840

- Shore, J. H., Yellowlees, P., Caudill, R., Johnston, B., Turvey, C., Mishkind, M., ... & Hilty, D. (2018). Best practices in videoconferencing-based telemental health April 2018. *Telemedicine and e-Health*, 24(11), 827-832. doi:10.1089/tmj.2018.0237
- Siqueira, C. C., Simon, R., & Russo, M. N. (2014). Telepsicologia no Brasil - Desafios e perspectivas. In E. Grande (Org.), *Cuerpo y subjetividad* (pp. 94-95). Buenos Aires: Asociación Argentina de Salud Mental. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Claudia\\_Siqueira3/publication/265251456\\_TELEPSICOLOGIA\\_N\\_O\\_BRASIL\\_-\\_Desafios\\_e\\_Novas\\_Perspectivas\\_Licenca\\_de\\_Uso\\_O\\_conteudo\\_deste\\_artigo\\_e\\_autoria\\_de\\_Claudia\\_Ca\\_ao\\_Alves\\_Siqueira\\_e\\_esta\\_licenciado\\_com\\_uma\\_Licenca\\_Creative\\_Commons\\_-\\_Atribuicao/links/5406858d0cf2bba34c1e4c14.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Claudia_Siqueira3/publication/265251456_TELEPSICOLOGIA_N_O_BRASIL_-_Desafios_e_Novas_Perspectivas_Licenca_de_Uso_O_conteudo_deste_artigo_e_autoria_de_Claudia_Ca_ao_Alves_Siqueira_e_esta_licenciado_com_uma_Licenca_Creative_Commons_-_Atribuicao/links/5406858d0cf2bba34c1e4c14.pdf)
- Swinburne University of Technology. (2020). *A Practical Guide to Video Mental Health Consultation*. Recuperado de <https://www.mentalhealthonline.org.au/Assets/A%20Practical%20Guide%20to%20Video%20Mental%20Health%20Consultation.pdf>
- Teske, J. A. (2002). Cyberpsychology, human relationships, and our virtual interiors. *Zygon®*, 37(3), 677-700. doi:10.1111/1467-9744.00445
- Yellowlees, P., Shore, J., & Roberts, L. (2010). Practice guidelines for videoconferencing-based telemental health—October 2009. *Telemedicine and e-Health*, 16(10), 1074-1089. doi:10.1089/tmj.2010.0148